

**ANALISIS *TRUST*, *PERCEIVED RISK*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ELEKTRONIK
(SURVEI PADA KOMUNITAS OLX REGIONAL SOLO)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

PUGUH HERI SETIAWAN

B 100120039

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS *TRUST*, *PERCEIVED RISK*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ELEKTRONIK
(SURVEI PADA KOMUNITAS OLX REGIONAL SOLO)**

Yang ditulis oleh

**PUGUH HERI SETIAWAN
B100120039**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 13 Agustus 2016

Pembimbing

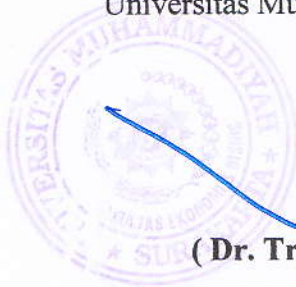


(Kussudiyarsana, SE, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **PUGUH HERI SETIAWAN**
NIM : **B 100120039**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul : **ANALISIS *TRUST, PERCEIVED RISK, DAN***
Skripsi : ***PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP**
KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA
ELEKTRONIK (SURVEI PADA KOMUNITAS OLX
REGIONAL SOLO)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 05 Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan,



Puguh Heri Setiawan

MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain,
dan hanya kepada Allah kamu berharap”*

(QS. Al Insyirah : 6-8)

*“Sekarang jadi penulis skripsi 5 tahun yang akan datang jadi
orang yang sukses “*

(Mahasiswa)

“ Keluarga adalah benteng terbaik dari kerasnya dunia luar”

(Puguh heri setiawan)

PERSEMBAHAN

Setiap lembar dari goresan tinta ini merupakan wujud dari keagungan serta ridho dari Allah SWT kepada umatnya. Seiring rasa syukur kepada Allah SWT, dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian, tanpanya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai akhir karya ini selesai dapat memberikan manfaat bagi kita semua.
2. Rosulullah SAW, semoga sholawat dan salamn selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Bapak dan Ibu yang selalu mengajari aku untuk mengetahui arti sebuah kehidupan, membantu untuk selalu mewujudkan cita-citaku, mencintai aku dengan tulus dan kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu, yang telah memberikan segalanya buat aku yang tak mungkin dapat terbalas, semoga setiap doa Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan aku setiap hari dapat terwujud sebagai keberhasilan serta kebahagiaanku.
4. Adik-adikku yang senantiasa dengan tulus serta ikhlas memberikan doa dalam kehidupanku.
5. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu memberikan dukungan penuh serta semangat tak pernah menyerah.
6. Almamaterku.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“ANALISIS *TRUST PERCEIVED RISK* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ELEKTRONIK (SURVEI PADA KOMUNITAS OLX REGIONAL SOLO)”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Oleh karena itu dengan rasa tulus, ikhlas dan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Chuzaimah, MM selaku pembimbing akademik yang telah memberikan nasihat dalam pengambilan skripsi.

4. Bapak Kussudiyarsana SE, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran serta kebijaksanaan dari awal sampai akhir penulisan skripsi.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal dengan berbagai ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
6. Kedua orang tua Bapak Daroji dan Ibu Mulyatun tercinta yang telah memberikan kasih sayang, merawat dan membesarkan penulis tanpa rasa letih, memberikan semangat serta selalu mendoakan penulis untuk selalu menjadi yang terbaik.
7. Adik-adikku tersayang yang selalu mendukung dan mendo'akan agar tak pernah putus asa dalam meraih cita-cita.
8. Sahabat-sahabat terbaik: Dzikki, Nurdiyanta, Irfan, Frangky, Mahfut, Fahmi, Iqbal, Basik, Diar, Bayu, Jevri dan Dody yang telah menemani kuliah sejak mahasiswa baru sampai sekarang ini.
9. Terima kasih untuk teman-temanku: Nono, Irkas, Hanifah, Lina, Nanda, Arifah, Meek, Meta, Lusia, Solichin, Niken, Ilham, Ansun.
10. Semua teman-teman kelas B angkatan 2012, terima kasih atas kebersamaannya menempuh pendidikan di kampus ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan, maka penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 28 Juli 2016

Penulis

Puguh Heri Setiawan

ABSTRAK

Proses pengambilan keputusan pembelian secara elektronik sangat berisiko bagi konsumen, oleh karena itu konsumen harus memperhatikan integritas penjual dan risiko-risiko yang akan ditanggung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kepercayaan konsumen, risiko *e-commerce* dan kemudahan *e-commerce* mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian secara elektronik.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan pada komunitas OLX regional Solo. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian secara elektronik. (2) risiko *e-commerce* berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian secara elektronik. (3) kemudahan *e-commerce* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian secara elektronik.

Kata kunci: *E-commerce, transaksi elektronik, kepercayaan konsumen, risiko e-commerce dan kemudahan e-commerce*

ABSTRACT

Decision making in electronic purchasing is very risky to consumers, therefore consumers must to be careful with the seller integrity with the risks which are guaranteed. This research is aim to analyze are the consumers benefit, the risk s and the perceived of use e-commerce.

The method of this research was using descriptive quantitative approach. The data which is used in the research is primer data from questioner by disseminating to OLX solo community. Instrumen to analyze the data in this research by using multiple linear regression analysis.

The result of this research are indicate that (1) The consumers benefit have positive effect toward electronic purchasing decision. (2) The risk of online purchasing have negative effect toward electronic purchasing. (3) The perceived ease of use electronic purchasing have positive effect toward electronic purchasing.

Keywords : electronic purchasing, consumers benefit, perceived risk, perceived ease of use.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKIPSI..... | iv |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Internet | 8 |
| B. Elektronik Commerce | 10 |
| C. Keuntungan dan Kerugian <i>E-commerce</i> | 13 |
| D. Tentang OLX | 15 |
| E. Penelitian Terdahulu | 19 |
| F. Kerangka Pemikiran..... | 20 |
| G. Variabel penelitian dan hipotesis | 21 |
| 1. Kepercayaan (<i>Trust</i>) | 21 |
| 2. Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)..... | 24 |
| 3. Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| A. Jenis Penelitian..... | 29 |
| B. Populasi dan Sampel | 29 |

| | |
|---|----|
| 1. Populasi | 29 |
| 2. Sampel | 30 |
| C. Jenis Data dan Sumber Data | 31 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 31 |
| E. Instrumen Penelitian | 32 |
| F. Devinsi Oprasional dan Variabel Penelitian | 33 |
| 1. Variabel Independen..... | 33 |
| a. <i>Trust</i> (X1) | 33 |
| b. <i>Perceived Risk</i> (X2) | 33 |
| c. <i>Perceived Ease of Use</i> (X3)..... | 34 |
| 2. Variabel Dependen. | 34 |
| G. Metode Analisis Data..... | 35 |
| 1. Uji Asumsi Klasik. | 35 |
| a. Uji Normalitas..... | 35 |
| b. Uji Heteroskedastisitas | 35 |
| c. Uji Multikolinearitas..... | 36 |
| 2. Uji Hipotesis..... | 36 |
| 3. Pengujian Hipotesis..... | 37 |
| a. Uji Ketepatan Model (Uji F)..... | 37 |
| b. Uji Signifikansi (Uji t) | 38 |
| c. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 38 |
| 4. Uji Kualitas Data | 38 |
| a. Uji Validitas | 39 |
| b. Uji Reliabilitas | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| A. Sejarah OLX | 40 |
| B. Deskripsi Data..... | 41 |
| C. Analisis Data | 42 |
| 1. Jenis kelamin | 42 |
| 2. Usia..... | 43 |
| 3. Pendidikan Terakhir. | 44 |

| | |
|--|----|
| 4. Pekerjaan. | 45 |
| 5. Situs <i>E-commerce</i> Tempat Membeli Barang..... | 46 |
| 6. Metode Pembayaran. | 47 |
| 7. Produk/Jasa Yang Dibeli. | 48 |
| D. Hasil Uji Kualitas Data | 49 |
| 1. Uji Validitas. | 49 |
| 2. Uji Korelasi Antar Variabel..... | 52 |
| 3. Uji Reliabilitas..... | 53 |
| E. Hasil Uji Asumsi Klasik | 54 |
| 1. Uji Normalitas | 54 |
| 2. Uji Multikolinearitas. | 55 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas. | 56 |
| F. Pengujian Hipotesis | 56 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 57 |
| 2. Uji F..... | 58 |
| 3. Uji t..... | 59 |
| 4. Koefisien Determinasi (R^2). | 61 |
| G. Pembahasan..... | 61 |
| 1. Kepercayaan Konsumen Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian Secara Elektronik. | 61 |
| 2. Risiko <i>E-commerce</i> Berpengaruh Negatif Terhadap Keputusan Pembelian Secara Elektronik. | 62 |
| 3. Kemudahan <i>E-commerce</i> Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian Secara Elektronik. | 63 |
| H. Implikasi Temuan..... | 64 |
| BAB V PENUTUP..... | 67 |
| A. Kesimpulan | 67 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 67 |
| C. Saran-saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar I.1 Kerangka Pemikiran Teoritis | 21 |
|--|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel IV.1 Hasil Pengambilan Sampel | 42 |
| Tabel IV.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden..... | 42 |
| Tabel IV.3 Deskripsi Usia Responden | 43 |
| Tabel IV.4 Deskripsi Pendidikan Responden..... | 44 |
| Tabel IV.5 Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden | 45 |
| Tabel IV.6 Deskripsi Frekuensi Penggunaan <i>e-commerce</i> | 46 |
| Tabel IV.7 Deskripsi Metode Pembayaran | 47 |
| Tabel IV.8 Deskripsi Produk/Jasa Yang Dibeli | 48 |
| Tabel IV.9 Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen | 49 |
| Tabel IV.10 Uji Validitas Variabel Risiko <i>E-Commerce</i> | 50 |
| Tabel IV.11 Uji Validitas Variabel Kemudahan <i>E-Commerce</i> | 51 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Secara Elektronik | 51 |
| Tabel IV.13 Hasil Uji Korelasi Antar Variabel..... | 52 |
| Tabel IV.14 Hasil Uji Reliabilitas..... | 53 |
| Tabel IV.15 Hasil Uji Normalitas | 54 |
| Tabel IV.16 Hasil Uji Multikolinearitas | 55 |
| Tabel IV.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 56 |
| Tabel IV.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 57 |
| Tabel IV.19 Hasil Uji F | 59 |
| Tabel IV.20 Hasil Uji T..... | 60 |
| Tabel IV.21 Hasil Uji R^2 | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tanggapan Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas Variabel *Trust*
- Lampiran 4 Uji Validitas Variabel *Perceived Risk*
- Lampiran 5 Uji Validitas Variabel *Perceived Ease Of Use*
- Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian
- Lampiran 7 Uji Korelasi Antar Variabel
- Lampiran 8 Uji Reliabilitas Variabel *Trust*
- Lampiran 9 Uji Reliabilitas Variabel *Perceived Risk*
- Lampiran 10 Uji Reliabilitas Variabel *Perceived Ease Of Use*
- Lampiran 11 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian
- Lampiran 12 Uji Normalitas
- Lampiran 13 Uji Multikolinieritas
- Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 15 Analisis Regresi Linier Berganda